BILLET ELECTRONIQUE SNCF : Mode d'emploi

Le Billet Electronique SNCF est un billet commandé, payé en agence de voyages et retiré sur une Borne Libre Service.

Comment l'acheter ?

✓ Renseignez-vous auprès de votre agence de voyages pour savoir si elle distribue le Billet Electronique SNCF. Le Billet Electronique se déploie progressivement sur l'ensemble des agences de voyages.

✓ Demandez à votre agence de voyages si le Billet Electronique est disponible sur votre trajet (toutes les relations équipées de Borne Libre Service en gare de départ et dont le premier segment est à réservation).

Le Billet Electronique est disponible sur Eurostar (Londres, Ashford) et Thalys (Bruxelles, Amsterdam, Cologne…) pour des trajets aller / retour, <u>avec retrait des billets en France uniquement</u>.

✓ Commandez votre billet selon vos procédures habituelles : par téléphone, mail, via votre SBT ou via le site internet de l'agence s'il offre la réservation SNCF.

✓ Communiquez à votre agence le **numéro de la carte** qui vous servira d'« identifiant » au retrait du billet : cartes de fidélité Grand Voyageur et Gagnez à Voyager ou Carte bancaire (même si celle-ci ne sert pas au règlement).



NB : Depuis début avril, **la carte American Express est acceptée comme identifiant** : par simple insertion de la carte, sans code à composer, vous accédez à vos billets réservés.

Lors du retrait, vous devrez saisir votre code confidentiel à 4 chiffres (sauf pour les cartes American Express)

(rappel : pour les cartes Grand Voyageur et Gagnez à Voyager, le code est le jour et le mois de votre date de naissance : JJMM).

✓ Jusqu'au dernier moment, si vous l'avez oubliée, vous pouvez demander par téléphone à votre agence de voyages d'enregistrer une autre carte « identifiant » dans votre dossier.

✓ Votre agence vous communique un **Itinéraire par mail (à conserver)**. Ce document reprend les caractéristiques de votre voyage mais **ne constitue en aucun cas un titre de transport**.

BILLET ELECTRONIQUE SNCF : Mode d'emploi

✓ Comment le retirer ?

✓ Dès la commande effectuée, vous pouvez retirer votre billet sur n'importe quelle Borne Libre Service SNCF en moins d'une minute. Près de 1200 bornes sont installées dans de nombreuses gares, centres commerciaux, …

✓ Si vous retirez votre billet au dernier moment, prévoyez un délai suffisant avant le départ de votre train. Pour tout retrait moins d'une heure avant le départ, la Borne composte automatiquement votre billet.





1- Écran d'accueil de la Borne Libre Service

➔ Sélectionnez **le pavé «Retrait de Billet Electronique (Agence de Voyages)»** correspondant à votre choix.

Il est situé juste en dessous du pavé « Retrait de dossiers ».



2- Insertion carte de retrait

➔Insérez la carte de retrait qui a été enregistrée lors de la création du dossier voyage :

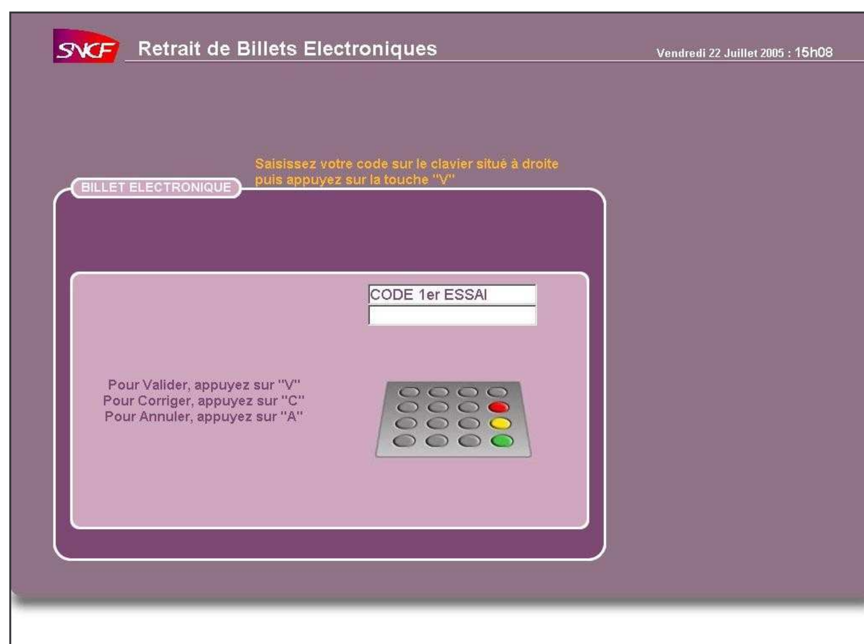
-Carte Grand Voyageur ou Gagnez à Voyager

ou

-Carte Bancaire

A noter : le sens d'insertion de chaque carte est désormais indiqué. **Pour les cartes American Express, il faut que la piste soit en dessous à droite.**





3- Saisie du code confidentiel (sauf pour les cartes American Express)

➔Composez votre code confidentiel (code à 4 chiffres) :

- **sur le terminal de paiement** pour les cartes bancaires,
- **sur l'écran tactile**, pour les cartes Grand Voyageur ou Gagnez à Voyager (**après avoir retiré la carte**)

Avec la carte American Express : par simple insertion de la carte, sans code à composer, vous accédez à vos dossiers réservés.



4- Affichage de vos Billets Electroniques en attente

➔ Après le retrait de votre carte, cet écran affiche toutes les réservations « Billet Electronique » en cours

Retrait de Billets Electroniques
Mardi 11 Octobre 2005 : 18h57
BILLET ELECTRONIQUE
Veuillez sélectionner le(s) trajet(s) que vous souhaitez retirer ou échanger

Référence du dossier : SCONRJ				Montant déjà réglé : 29 €
Dimanche 20/11/2005	PARIS NORD LILLE EUROPE	18h58 19h58	TGV 2de classe	1 voyageur
Référence du dossier : SCONRJ				**Montant déjà réglé : 29 €**
Lundi 05/12/2005	LILLE EUROPE PARIS NORD	09h02 10h04	TGV 2de classe	1 voyageur
Référence du dossier : SCQCUV				**Montant déjà réglé : 97,50 €**
Mardi 15/11/2005	PARIS NORD LONDON WATERLOO	06h22 07h58	EUROSTAR 2de classe	1 voyageur

Trajets précédents
Trajets suivants
Echanger le trajet sélectionné
Retirer le(s) trajet(s) sélectionné(s)
Annuler tout et Revenir à l'accueil

5- Sélection du (des) voyage(s)

➔Vous sélectionnez le(s) voyage(s) à retirer (par exemple voyage aller) et **pouvez l'échanger ou le retirer :**
les pavés « Échanger » et « Retirer » sont sélectionnables

Retrait de Billets Electroniques
Mardi 11 Octobre 2005 : 18h59
BILLET ELECTRONIQUE
Veuillez sélectionner le(s) trajet(s) que vous souhaitez retirer ou échanger

Référence du dossier : SCONRJ				Montant déjà réglé : 29 €
Dimanche 20/11/2005	PARIS NORD LILLE EUROPE	18h58 19h58	TGV 2de classe	1 voyageur
Référence du dossier : SCONRJ				**Montant déjà réglé : 29 €**
Lundi 05/12/2005	LILLE EUROPE PARIS NORD	09h02 10h04	TGV 2de classe	1 voyageur
Référence du dossier : SCQCUV				**Montant déjà réglé : 97,50 €**
Mardi 15/11/2005	PARIS NORD LONDON WATERLOO	06h22 07h58	EUROSTAR 2de classe	1 voyageur

Trajets précédents
Trajets suivants
Echanger le trajet sélectionné
Retirer le(s) trajet(s) sélectionné(s)
Annuler tout et Revenir à l'accueil

SNCF



6- Impression du ou des Billets Electroniques

➔Impression simultanée du ou des billets

7- Retour à l'écran d'accueil

BILLET ELECTRONIQUE SNCF : Après vente

Une fois imprimé, votre billet Electronique devient un billet classique.
Un Billet Electronique est soumis aux règles d'après vente générales :

- échange et remboursement sans frais avant départ pour les trajets domestiques,
- sur les trajets internationaux, les règles d'après vente habituelles s'appliquent, et dépendent du tarif
- remboursement à 50 % après départ uniquement pour les tarifs Normal, Pass'Entreprise, Abonnés, Militaires.

Avant retrait, le Billet Electronique est échangeable autant de fois que vous le voulez, auprès de votre agence de voyages, sur une Borne Libre Service, ou pour les Grands Voyageurs auprès de la Ligne Dédiée 0 892 891 892 (0,34 € TTC/mn).

S'il y a un supplément de prix, vous le réglez par carte bancaire, si le prix est inférieur, la Borne Libre Service vous délivre un bon à valoir dans votre agence de voyages.

Après retrait et avant départ, le billet est échangeable **une seule fois sur Borne Libre Service. Il reste cependant échangeable à nouveau auprès de votre agence de voyages, sur la Borne d'Échange Rapide ou au guichet.**

Cas particulier de l'échange dans l'heure du départ : **privilégiez l'échange sur borne avant retrait** car, une fois retiré, votre billet sera automatiquement composté et non échangeable sur les bornes, mais uniquement au guichet de votre gare de départ.

Attention : pour les trajets Thalys, les Billets Electroniques imprimés ne sont pas échangeables aux guichets des gares belges.

En cas d'annulation de votre voyage :

✓ avant départ, contactez votre agence de voyages pour obtenir le remboursement sans frais.

✓ après départ de votre train, même si vous n'avez pas retiré votre billet, contactez votre agence pour obtenir le remboursement si votre tarif le permet.

